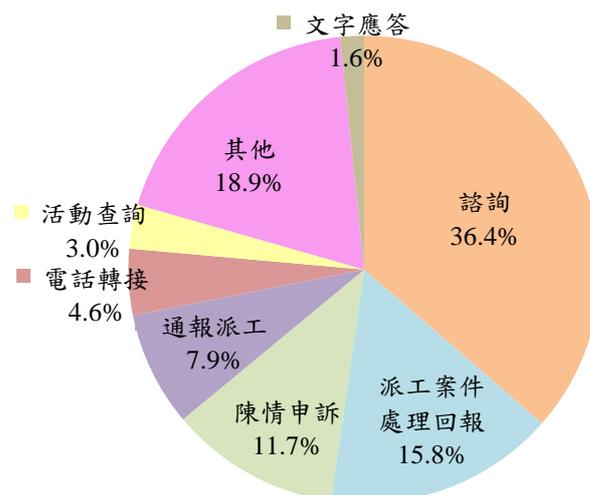


【提要】107 年「1999 臺中市民一碼通」便民專線話務量計 76 萬 5,147 件，月平均 6 萬 3,762 件，其中以諮詢服務占 36.4% 為最多。

臺中市政府 107 年度「1999 臺中市民一碼通」便民專線包含電話進線 75 萬 2,646 件與文字應答服務 1 萬 2,501 件，話務量總計 76 萬 5,147 件；以諮詢服務 27 萬 8,624 件(占 36.4%)及派工案件處理回報 12 萬 1,178 件(占 15.8%)共占 52.2% 為大宗；受理陳情申訴 8 萬 9,387 件(占 11.7%)再次之，其中以

107年1999臺中市民一碼通受理案件分類圖



資料來源：臺中市政府研究發展考核委員會  
備註：因4捨5入致細項加總不為100%。

「交通違規」占陳情申訴案件 6.5% 最高，其次為「公車誤點、脫漏班」占 4.1% 及「駕車行為管理」占 3.9%；接續為受理通報派工 6 萬 690 件(占 7.9%)，其中以「環境公害污染」占通報派工案件 21.1% 最高，其次為「路燈故障或損壞」占 15.3% 及「道路垃圾清運」占 11.2%。

與 106 年度比較，總話務量減少 9 萬 2,575 件(-10.8%)，與電話諮詢數量明顯減少有關，因近年智慧型手機及網路普及，民眾可自行查詢公車或市政活動相關資訊。而 107 年活動查詢電話則因花博活動致大幅增加 1 萬 9,532 件(521.8%)。

1999 臺中市民一碼通便民專線服務成果表

單位：件、%

項目	話務量 (總計)	文字 應答	電話進線量						
			諮詢	派工案件 處理回報	陳情 申訴	通報 派工	電話 轉接	活動 查詢	其他
106年	857,722	...	329,784	103,943	79,471	61,789	20,699	3,743	258,293
107年	765,147	12,501	278,624	121,178	89,387	60,690	34,917	23,275	144,575
增減數	-92,575	...	-51,160	17,235	9,916	-1,099	14,218	19,532	-113,718
增減率	-10.8	...	-15.5	16.6	12.5	-1.8	68.7	521.8	-44.0

資料來源：臺中市政府研究發展考核委員會

備註：1.文字應答服務自107年1月1日起上線。

2.其他欄包含總機轉入、肯定讚賞、系統測試、民眾情緒安撫、無效騷擾、非本府權責及未歸類等情況。